



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ
ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
Πληροφορίες: Χρυσούλα Γιατρά
Ταχ. Διεύθυνση: Σταδίου 31
Ταχ. Κώδικας: 101 83
Τηλέφωνο: 213 136 1731
email: ch.giatra@ypes.gov.gr

Αθήνα, 26-10-2026
Αρ. Πρωτ.: 60096

ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΦΟΡΕΑ:
MODUS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
email: sales@modus.gr

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση κατάθεσης οικονομικής προσφοράς για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων και επέκτασής του, με τη δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου.

Το Υπουργείο Εσωτερικών, προκειμένου να καλυφθεί η ανάγκη για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων και επέκτασής του, με τη δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου θα προβεί στη σύναψη σχετικής σύμβασης.

Η διαδικασία ανάθεσης της σύμβασης θα πραγματοποιηθεί με τη διαδικασία διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη δημοσίευση, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 32 παρ. 2 περ. β' υποπερ. ββ', σε συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθρου 32Α παρ. 1 περ. α' του ν. 4412/2016 (Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

Ο προσκαλούμενος οικονομικός φορέας καλείται να καταθέσει την προσφορά του βάσει των ειδικών τεχνικών όρων και των προδιαγραφών των ακόλουθων παραρτημάτων, τα οποία αποτελούν **αναπόσπαστο μέρος** της παρούσας πρόσκλησης.

- Παράρτημα 1: Γενικά Στοιχεία Πρόσκλησης
- Παράρτημα 2: Τεχνικές Προδιαγραφές
- Παράρτημα 3: Προδιαγραφές Ασφαλείας
- Παράρτημα 4: Κατάρτιση Προσφοράς
- Παράρτημα 5: Οικονομικά Στοιχεία του Έργου – Τρόπος πληρωμής

- Παράρτημα 6: Προστασία προσωπικών δεδομένων - Υποχρέωση εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας

Ο ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΠΑΝΤΕΛΗΣ ΤΑΓΚΑΛΑΚΗΣ

Εσωτερική Διανομή:

1. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Εσωτερικών και Οργάνωσης
2. Γραφείο Υπηρεσιακού Γραμματέα
3. Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών και Διοικητικής Υποστήριξης
4. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
5. Διεύθυνση Προμηθειών και Υποδομών
6. Υπεύθυνος Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1**Γενικά Στοιχεία Πρόσκλησης**

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ (Τομέας Εσωτερικών)
ΜΟΝΑΔΑ ΦΟΡΕΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Η προσφυγή στη διαδικασία της διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη δημοσίευση βασίζεται στη συνδρομή των προϋποθέσεων του άρθρου 32 παρ. 2 περ. β' υποπερ. ββ' του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την οποία η διαδικασία δύναται να εφαρμόζεται για δημόσιες συμβάσεις έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, μεταξύ άλλων, όταν οι υπηρεσίες μπορούν να παρασχεθούν μόνο από συγκεκριμένο οικονομικό φορέα λόγω απουσίας ανταγωνισμού για τεχνικούς λόγους.
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ	Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων και επέκτασής του, με τη δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου. Οι προδιαγραφές των ανωτέρω υπηρεσιών αναφέρονται στα Παραρτήματα 1, 2, 3, 4, 5 και 6 τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας (ΕΠΙ ΠΟΙΝΗ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ).
ΠΡΟΣΚΑΛΟΥΜΕΝΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	Για τη σύναψη της σχετικής σύμβασης, το Υπουργείο Εσωτερικών προσκαλεί την MODUS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΨΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ να καταθέσει οικονομική και τεχνική προσφορά βάσει των ειδικών τεχνικών όρων και των προδιαγραφών των παρακάτω παραρτημάτων τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας πρόσκλησης. (ΕΠΙ ΠΟΙΝΗ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ) Η προσφορά υποβάλλεται για το σύνολο των υπηρεσιών, επί ποινή αποκλεισμού.
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ	Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων, για χρονικό διάστημα δώδεκα (12) μηνών 56.000,00€, χωρίς ΦΠΑ 69.440,00€, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%

	Επέκταση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων, με τη δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου 60.000,00€, χωρίς ΦΠΑ 74.400,00€, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% Συνολικό ποσό χωρίς ΦΠΑ : 116.000,00€ Συνολικό ποσό συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%: 143.840,00€
ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΦΟΡΕΑ	Τακτικός Προϋπολογισμός , Ειδικός Φορέας 1007-206 ΑΛΕ 2420389001 «Λοιπές αμοιβές και έξοδα συντηρήσεων και επισκευών» ΑΛΕ 3140301001 «Πληρωμές για αγορές λογισμικού υπολογιστών»
ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗ ΦΟΡΟΥ ΕΠΙ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ	Φόρος: 8% (οκτώ τοις εκατό) για την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 64 του ν.4172/2013, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Φόρος: 4 % (τέσσερα τοις εκατό) για την προμήθεια αγαθών σύμφωνα με το άρθρο 64 του ν.4172/2013, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Κρατήσεις: 0,1% υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ). Η κράτηση αυτή υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης, σύμφωνα με το άρθρο 350 του Ν.4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 7 Ν.4912/2022 (Α' 59) (Σχ. και άρθρο 17 του ίδιου νόμου και Ανακοίνωση 24.10.2022 της ΕΑΔΗΣΥ).
ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑ	Υπ' αρ. 49641/09-09-2026 (ΑΔΑΜ: 26REQ019756946)
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ	Υπ' αρ. 51361/17-09-2026 (ΑΔΑΜ:26REQ019843328,ΑΔΑ:ΡΟ5Ψ46ΜΤΛ6-3ΩΑ) Υπ' αρ. 56850/13-10-2026 (ΑΔΑΜ: 26REQ019991956, ΑΔΑ:ΨΡΜΞ46ΜΤΛ6-056)
ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΟΛΥΕΤΟΥΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ	Υπ' αρ. 50533/14-09-2026 (ΑΔΑΜ:26REQ019843236, ΑΔΑ:63ΓΟ46ΜΤΛ6-ΣΝΨ)
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	Έως την Παρασκευή 30 Οκτωβρίου 2026 και ώρα 12:00 σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο. Προσφορά που θα υποβληθεί μετά το πέρας της

	προαναφερόμενης ημερομηνίας και ώρας θεωρείται ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΗ και δε λαμβάνεται υπόψη. Η ισχύς της προσφοράς θα πρέπει να είναι εξήντα (60) ημέρες.
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	Υπουργείο Εσωτερικών Διεύθυνση Προμηθειών και Υποδομών Τμήμα Προμηθειών Υπόψη Χ. Γιατρά Σταδίου 31, 4^{ος} όροφος, Τ.Κ. 101 83 Αθήνα Τηλέφωνο επικοινωνίας : 213 136 1731
ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	Εντός πέντε (5) ημερών από την υπογραφή της απόφασης ανάθεσης, απαιτείται η προσκόμιση εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό τέσσερα τοις εκατό (4%) επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, χωρίς ΦΠΑ και χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τυχόν δικαιώματα προαίρεσης, ήτοι στο ποσό των τεσσάρων χιλιάδων εξακοσίων σαράντα ευρώ (4.640,00 €). Σε περίπτωση που δεν προσκομιστεί η εν λόγω εγγυητική επιστολή, η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια και δεν καταβάλλεται στον ανάδοχο καμία αμοιβή για τις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες
ΤΡΟΠΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	Απαιτείται η έκδοση <u>ηλεκτρονικού τιμολογίου</u> (ΗΤ) κατά τα οριζόμενα στον ν.4601/2019 και στις ΚΥΑ αριθμ. 13005/01.02.2022 (Β' 438), 98979/10.08.2021 (Β' 3766), 63446/31-05-2021 (Β' 2338) και ΚΥΑ 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385). Διευκρινίζεται ότι παράλληλα ισχύουν και οι διατάξεις των ΥΑ αριθμ. Α.1035/18-02-2020 (Β' 551) και Α.1138/12-06-2020 (Β' 2470), στις οποίες μεταξύ άλλων προβλέπεται η χρήση παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικής έκδοσης στοιχείων. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/pliomes-kai-eispraxeis/e-invoice
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ:	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΦΜ: 090056250 ΔΟΥ: ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΑΗΤ: 1007.0000000000.0001 ΑΔΑ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ: ΡΟ5Ψ46ΜΤΛ6-3ΩΑ ΨΡΜΞ46ΜΤΛ6-056

KANONES ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ:	Η παρούσα ανακοίνωση αναρτάται: α) στην ιστοσελίδα του ΥΠΕΣ www.ypes.gr β) στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) www.eprocurement.gov.gr
-----------------------	---

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Τεχνικές Προδιαγραφές

Α. Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων

Το ΟΠΣ περιλαμβάνει διαδικτυακή πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών και πληρεξουσίων δικηγόρων προς τις αρμόδιες ληξιαρχικές υπηρεσίες.

Μέσω του συστήματος υποστηρίζεται η ψηφιακή υποβολή αιτήσεων και δικαιολογητικών για πράξεις ληξιαρχικών μητρώων (όπως γέννηση, γάμος, λύση γάμου, θάνατος), καθώς και η διαδικασία προκαταρκτικού ελέγχου πληρότητας και εγκυρότητας των στοιχείων πριν την οριστική καταχώριση.

Η διαδικασία προέγκρισης συμβάλλει στη μείωση φυσικής παρουσίας πολιτών και στην επιτάχυνση της διοικητικής διαδικασίας.

Μέσω της ειδικά διαμορφωμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας, οι χρήστες εισέρχονται στην πλατφόρμα με τους προσωπικούς τους κωδικούς (ΓΓΠΣΔΔ, ΟΤΡ, Μητρώο Δικηγόρων) και υποβάλλουν τις αιτήσεις τους, επιλέγοντας το είδος της αιτούμενης ληξιαρχικής πράξης και επισυνάπτοντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας της αίτησής τους μέσω της πλατφόρμας.

Παράλληλα, οι αρμόδιες υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα αναζήτησης αιτήσεων, παραγωγής αναφορών βάσει κριτηρίων και πρόσβασης στα επισυναπτόμενα δικαιολογητικά.

Η υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος πραγματοποιήθηκε με χρήση της πλατφόρμας Papyrus R.7.6.

Βασικές λειτουργίες του συστήματος

Η εφαρμογή υποστηρίζει:

- ηλεκτρονική υποβολή και παρακολούθηση αιτήσεων,
- διαχείριση ροών εργασίας (workflow) και υποθέσεων,
- ασφαλή αποθήκευση και ανταλλαγή ψηφιακών εγγράφων,
- ενημέρωση χρηστών για την πορεία των αιτημάτων,

διασύνδεση με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης. Το σύστημα φιλοξενείται σε υποδομές G-Cloud με έμφαση στη διαθεσιμότητα, την ασφάλεια και την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Πρόσβαση και αυθεντικοποίηση χρηστών

Η πρόσβαση πραγματοποιείται μέσω web browsers και φορητών συσκευών (mobile/tablet).

Η αυθεντικοποίηση υποστηρίζεται ως εξής:

- πολίτες μέσω διαλειτουργικότητας με το ΓΓΠΣΔΔ,
- εναλλακτικά μέσω email και κινητού με OTP,
- δικηγόροι μέσω διασύνδεσης με το επίσημο μητρώο δικηγόρων.

Διαχείριση αιτημάτων και ροών εργασίας

Το σύστημα υποστηρίζει:

- υποβολή αιτήσεων με επισύναψη δικαιολογητικών,
- αυτόματη δημιουργία υπόθεσης προ-ελέγχου,
- ανάθεση αιτήσεων σε αρμόδιους χειριστές,
- έλεγχο και αξιολόγηση δικαιολογητικών,
- έγκριση ή απόρριψη με αιτιολόγηση,
- επιστροφή αιτήσεων για συμπλήρωση στοιχείων,
- πλήρη καταγραφή ενεργειών ανά στάδιο.

Διασυνδέσεις με άλλα συστήματα

Η Ηλεκτρονική Πύλη υποστηρίζει διαλειτουργικότητα μέσω APIs / web services με:

- το ΟΠΣ Μητρώου Πολιτών,
- λοιπά μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης για επαλήθευση στοιχείων.

Ειδοποιήσεις και επικοινωνία

Οι χρήστες ενημερώνονται μέσω email για:

- υποβολή και παραλαβή αιτήσεων,
- πρόοδο επεξεργασίας,
- αιτήματα συμπληρωματικών στοιχείων,
- ολοκλήρωση προέγκρισης και επόμενα βήματα.

Διαχείριση εγγράφων

Το σύστημα παρέχει:

- αποθήκευση και οργάνωση δικαιολογητικών,
- υποστήριξη πολλαπλών αρχείων ανά αίτηση,
- έλεγχο πρόσβασης βάσει ρόλων,
- δυνατότητα ανάκτησης εγγράφων από εξουσιοδοτημένους χρήστες.

Αναφορές και στατιστικά

Παρέχονται λειτουργίες για:

- παραγωγή αναφορών αιτημάτων και χρόνων διεκπεραίωσης,
- στατιστική παρακολούθηση λειτουργίας,
- υποστήριξη διοικητικής αξιολόγησης και λήψης αποφάσεων.

Ασφάλεια και προστασία δεδομένων

Το σύστημα εφαρμόζει μηχανισμούς ασφάλειας, όπως:

- έλεγχος πρόσβασης βάσει ρόλων,
- κρυπτογράφηση ευαίσθητων δεδομένων,
- καταγραφή ενεργειών (audit logs),
- προστασία από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

Το σύστημα συμμορφώνεται με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για την προστασία προσωπικών δεδομένων (GDPR).

Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη του Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ)

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης της εφαρμογής, καθώς και υπηρεσίες εξελικτικής συντήρησης, σύμφωνα με τις εκάστοτε επιχειρησιακές ανάγκες.

Ειδικότερα, θα παρέχονται:

- Ετήσια άδεια χρήσης και παροχή υπηρεσιών επικαιροποίησης (Software Assurance) για την πλατφόρμα λογισμικό Parygos R.7.6, στην οποία έχει υλοποιηθεί η εφαρμογή.
- Υπηρεσίες επανορθωτικής και εξελικτικής συντήρησης της εφαρμογής (διόρθωση σφαλμάτων, δυσλειτουργιών και υλοποίηση μικρής κλίμακας νέων λειτουργικοτήτων και βελτιώσεων).
- Τεχνική Υποστήριξη κατά την υποβολή αιτήσεων για πολίτες και δικηγόρους καθώς και παροχή υποστήριξης κατά τη λειτουργία του συστήματος.
- Υπηρεσίες Help Desk 1ου επιπέδου προς τους συναλλασσόμενους χρήστες (πολίτες, πληρεξούσιοι δικηγόροι).

Οι υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης της Ηλεκτρονικής Πύλης (ΗΠ) είναι απαραίτητο να περιλαμβάνουν προληπτική και επανορθωτική συντήρηση, με στόχο τη διασφάλιση της συνεχούς, ασφαλούς και εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος.

Η προληπτική συντήρηση αφορά όλες τις απαραίτητες ενέργειες ελέγχου και παρακολούθησης της λειτουργίας του συστήματος, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου διαθεσιμότητας, απόδοσης και ορθής λειτουργίας των επιμέρους υποσυστημάτων, της επιθεώρησης των διασυνδέσεων με τρίτα συστήματα, καθώς και της παρακολούθησης των συστημικών καταγραφών (logs) για τον έγκαιρο εντοπισμό πιθανών προβλημάτων. Η προληπτική συντήρηση θα διενεργείται δύο (2) φορές ετησίως και για κάθε κύκλο συντάσσεται σχετική τεχνική αναφορά.

Η επανορθωτική συντήρηση αφορά την αποκατάσταση δυσλειτουργιών, σφαλμάτων και τεχνικών προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά τη λειτουργία του συστήματος. Περιλαμβάνει την αποκατάσταση σφαλμάτων εφαρμογής, την επίλυση προβλημάτων σε βάσεις δεδομένων ή διεπαφές, καθώς και τη διόρθωση θεμάτων που επηρεάζουν τη διαθεσιμότητα ή την απόδοση του συστήματος. υλοποίηση μικρής κλίμακας νέων λειτουργικοτήτων και βελτιώσεων έως τριάντα ανθρωποημερών (30 ΑΗ) ετησίως. Η αποκατάσταση πραγματοποιείται κατόπιν αναγγελίας του προβλήματος προς τον Ανάδοχο και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους χρόνους απόκρισης και αποκατάστασης.

Χρόνοι Απόκρισης

Τα προβλήματα διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες ανάλογα με τη σοβαρότητά τους

Προτεραιότητα	Τύπος Συμβάντος	Χαρακτηριστικές Περιπτώσεις	Χρόνος Απόκρισης	Χρόνος Αποκατάστασης*
A (Υψηλή)	Ολόκληρο το λογισμικό ή μεγάλα τμήματα αυτού έχουν τεθεί εκτός λειτουργίας ή δεν λειτουργούν σωστά.	Το πρόβλημα εμποδίζει τη λειτουργία όλου του συστήματος.	Έως 2 ώρες	Εντός 1 ημέρας
B (Μέτρια)	Ορισμένα σημαντικά αλλά όχι κρίσιμα τμήματα του λογισμικού δεν λειτουργούν σωστά.	Το λογισμικό εξακολουθεί να μπορεί να χρησιμοποιείται για τους σημαντικότερους από τους σκοπούς τους οποίους εξυπηρετεί.	Έως 4 ώρες	Εντός 2 ημερών
Γ (Χαμηλή)	Ορισμένα δευτερεύοντα τμήματα του λογισμικού δεν λειτουργούν σωστά.	Η απώλεια λειτουργικότητας μπορεί να παρακαμφθεί με άλλους τρόπους, ώστε να επιτελούνται ομαλά οι σκοποί που εξυπηρετεί το λογισμικό.	Έως 8 ώρες	Εντός 4 ημερών

- Ως Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ) ορίζεται το διάστημα μεταξύ 09:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης ημέρας.
- Ως Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ) ορίζονται τα διαστήματα μεταξύ 00:00 και 09:00, 17:00 και 24:00 και οι επίσημες αργίες.

Σημείωση: Προσμετρώνται μόνο οι ώρες εντός ΚΩΚ και όχι οι ενδιάμεσες ώρες ΕΩΚ που μεσολαβούν.

- Ως Χρόνος Αποκατάστασης ορίζεται το διάστημα από την απόκριση στην αναγγελία του προβλήματος μέχρι την επαναφορά σε κανονική λειτουργία.

Papyrus Software Assurance

Ο Ανάδοχος θα διαθέτει τις νέες ή βελτιωτικές εκδόσεις (versions, updates, patches) του ίδιου επιπέδου (edition) του λογισμικού Papyrus ECM έκδοσης R7.6, όταν αυτές καθίστανται διαθέσιμες και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Διάθεση νέων εκδόσεων του λογισμικού, οι οποίες περιλαμβάνουν πρόσθετες λειτουργικότητες, τεχνικές βελτιώσεις και βελτιώσεις απόδοσης.
- Παροχή διορθωτικών εκδόσεων (patches, hotfixes) και αποκατάσταση δυσλειτουργιών (bug fixes).
- Παροχή ενημερώσεων ασφάλειας και αντιμετώπιση γνωστών ευπαθειών (security updates και security patches).
- Help Desk (2^{ου} επιπέδου) υπεύθυνων Ειδικού Ληξιαρχείου:
 - ο Καταγραφή, κατηγοριοποίηση και διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης.
 - ο Τεχνική διερεύνηση προβλημάτων (troubleshooting) και παροχή οδηγιών αποκατάστασης.
 - ο Απομακρυσμένη τεχνική υποστήριξη και αποκατάσταση δυσλειτουργιών του λογισμικού.
 - ο Παρακολούθηση και τήρηση των συμφωνημένων χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης.

Τεχνική Υποστήριξη κατά την υποβολή αιτήσεων για πολίτες και δικηγόρους

Ειδικότερα, η υποστήριξη κατά την υποβολή αιτήσεων περιλαμβάνει:

- Επικαιροποίηση τύπων αιτήσεων και διαδικασιών
- Υποστήριξη μητρώων αιτήσεων
- Διοικητική επαλήθευση και μεταβολές στοιχείων
- Υποστήριξη διαδικασίας ενστάσεων
- Προσαρμογές βάσει θεσμικών αλλαγών
- Διορθώσεις δυσλειτουργιών χωρίς τροποποίηση αρχιτεκτονικής

Help Desk 1ου Επιπέδου: Υποστήριξη Τελικών Χρηστών

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών Υποστήριξης Τελικών Χρηστών ((Help Desk 1ου επιπέδου), με σκοπό την υποστήριξη των πολιτών και δικηγόρων κατά τη χρήση της πλατφόρμας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της διαδικασίας υποβολής αιτήσεων.

Η υπηρεσία καλύπτει την υποστήριξη σε θέματα πρόσβασης στο σύστημα, όπως διαδικασίες αυθεντικοποίησης και σύνδεσης, καθώς και την καθοδήγηση των χρηστών κατά την υποβολή αιτήσεων και την επισύναψη δικαιολογητικών. Παράλληλα, παρέχεται υποστήριξη για την επίλυση βασικών τεχνικών προβλημάτων χρήσης της πλατφόρμας και για ζητήματα που σχετίζονται με την παρακολούθηση της πορείας των αιτημάτων.

Η υποστήριξη παρέχεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και άλλων ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, ενώ κάθε αίτημα καταγράφεται, ταξινομείται και αξιολογείται ως προς τη σοβαρότητά του. Ο Ανάδοχος παρέχει αρχική απόκριση, προσφέρει οδηγίες επίλυσης όπου είναι δυνατόν και παρακολουθεί την εξέλιξη κάθε αιτήματος έως την οριστική του διευθέτηση. Σε περιπτώσεις που απαιτείται τεχνική παρέμβαση ανώτερου επιπέδου, τα αιτήματα προωθούνται αρμοδίως.

Β. Δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου

Η νέα ψηφιακή εφαρμογή θα λειτουργεί συμπληρωματικά προς το υφιστάμενο Σύστημα Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων, επεκτείνοντας την ψηφιακή υποστήριξη και στο στάδιο της φυσικής εξυπηρέτησης. Επίσης, θα καλύπτει το σύνολο της διαδικασίας προγραμματισμού των ραντεβού για τις υπηρεσίες του Ειδικού Ληξιαρχείου, υποστηρίζοντας τις διαφορετικές κατηγορίες εξυπηρέτησης που παρέχονται από την Υπηρεσία, καθώς και τη διαχείριση ειδικών περιπτώσεων που απαιτούν διαφορετική διαδικασία προγραμματισμού.

Παράλληλα, στο αντικείμενο του έργου περιλαμβάνεται η ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων, το οποίο θα υποστηρίζει τους αρμόδιους υπαλλήλους του Ειδικού Ληξιαρχείου κατά τη διαχείριση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται μέσω των προγραμματισμένων ραντεβού. Το σύστημα θα παρέχει συγκεντρωμένη εικόνα κάθε υπόθεσης και θα υποστηρίζει τον έλεγχο της πληρότητας του φακέλου, την παρακολούθηση της εξέλιξης της υπόθεσης, καθώς και την ολοκλήρωση της διαδικασίας καταχώρισης ή τον επαναπρογραμματισμό της, όπου αυτό απαιτείται.

Η ψηφιακή εφαρμογή Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και το Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων θα υλοποιηθούν αξιοποιώντας την υφιστάμενη πλατφόρμα του Ειδικού Ληξιαρχείου, προκειμένου να διασφαλιστεί η λειτουργία τους σε ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης. Η λύση θα βασίζεται σε κοινό ψηφιακό αποθετήριο, στο οποίο θα αποθηκεύονται και θα διαχειρίζονται το σύνολο των πληροφοριών και των σχετικών εγγράφων κάθε υπόθεσης, δημιουργώντας ενιαίο ψηφιακό φάκελο και εξασφαλίζοντας τη συνέχεια της επιχειρησιακής διαδικασίας από το στάδιο της προέγκρισης έως την ολοκλήρωση της καταχώρισης της ληξιαρχικής πράξης.

Χαρακτηριστικά της ψηφιακής εφαρμογής Η.Π.Ρ. (Ηλεκτρ. Προγραμματισμού ραντεβού)

Η εφαρμογή θα καλύπτει το σύνολο της διαδικασίας προγραμματισμού των ραντεβού, από την υποβολή του αιτήματος έως την ολοκλήρωση, την ακύρωση ή τον επαναπρογραμματισμό του, σύμφωνα με τους επιχειρησιακούς κανόνες του Ειδικού Ληξιαρχείου.

Η πλατφόρμα θα υποστηρίζει τις διαφορετικές κατηγορίες ραντεβού που προβλέπονται για την εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων, θα επιτρέπει την οργάνωση του ημερήσιου προγράμματος των αρμόδιων εισηγητών και θα παρέχει δυνατότητες διαχείρισης των διαθέσιμων χρονικών διαστημάτων, καθώς και των μεταβολών που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο αυτό, η πλατφόρμα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες :

Πρόσβαση και Αυθεντικοποίηση στην Πλατφόρμα

Η Πλατφόρμα Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού θα υποστηρίζει διαφορετικές κατηγορίες χρηστών, ανάλογα με τις επιχειρησιακές διαδικασίες του Ειδικού Ληξιαρχείου και τις λειτουργίες που παρέχονται από την εφαρμογή.

Ειδικότερα, θα παρέχεται δυνατότητα πρόσβασης:

- Σε ενδιαφερόμενους πολίτες, οι οποίοι θα δύνανται να προγραμματίζουν ηλεκτρονικά ραντεβού για την εξυπηρέτησή τους, κατόπιν αυθεντικοποίησης μέσω των προσωπικών τους κωδικών Taxisnet.
- Σε δικηγόρους, οι οποίοι θα δύνανται να προγραμματίζουν ηλεκτρονικά ραντεβού για την εξυπηρέτηση των εντολέων τους ή για την υποβολή ερωτημάτων και την καταχώριση ληξιαρχικών πράξεων, κατόπιν αυθεντικοποίησης μέσω διαλειτουργικότητας με το portal της Ολομέλειας των Δικηγορικών Συλλόγων Ελλάδος (<https://www.olomeleia.gr/>)
- Σε υπαλλήλους του Ειδικού Ληξιαρχείου, οι οποίοι θα αυθεντικοποιούνται μέσω υπηρεσιακών λογαριασμών και θα έχουν πρόσβαση στις λειτουργίες της πλατφόρμας που αντιστοιχούν στον ρόλο και στις αρμοδιότητές τους.

Προγραμματισμός Ραντεβού

Η Πλατφόρμα Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού θα παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικού προγραμματισμού ραντεβού για τις υπηρεσίες του Ειδικού Ληξιαρχείου, σύμφωνα με τις επιχειρησιακές διαδικασίες που εφαρμόζονται από την Υπηρεσία.

Η πλατφόρμα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες κατηγορίες ραντεβού:

- **Ραντεβού για καταχώριση ληξιαρχικών πράξεων**, τα οποία θα μπορούν να προγραμματίζονται από πολίτες και δικηγόρους.
- **Έκτακτα ραντεβού δικηγόρων**, για την υποβολή ερωτημάτων ή την καταχώριση ληξιαρχικών πράξεων.
- **Ραντεβού κατόπιν προέγκρισης ή για επανεξέταση υποθέσεων**, τα οποία θα προγραμματίζονται από αρμόδιους υπαλλήλους του Υπουργείου Εσωτερικών, κατόπιν επικοινωνίας με τον ενδιαφερόμενο.

Κατά τον προγραμματισμό του ραντεβού, η πλατφόρμα θα παρέχει τη δυνατότητα επιλογής του ληξιαρχικού γεγονότος για το οποίο ο ενδιαφερόμενος αιτείται το ραντεβού (γέννηση, γάμος, διαζύγιο, θάνατος).

Στις περιπτώσεις όπου ο δικηγόρος ενεργεί για λογαριασμό πολίτη ή όταν ο πολίτης ενεργεί για λογαριασμό τρίτου προσώπου, η πλατφόρμα θα απαιτεί την υποχρεωτική επισύναψη του ειδικού συμβολαιογραφικού πληρεξούσιου. Σε αντίθετη περίπτωση, η ολοκλήρωση του προγραμματισμού του ραντεβού δεν θα είναι δυνατή.

Διαχείριση Κατηγοριών Ραντεβού

Η πλατφόρμα θα υποστηρίζει τη διαχείριση διαφορετικών κατηγοριών ραντεβού, σύμφωνα με τις επιχειρησιακές διαδικασίες του Ειδικού Ληξιαρχείου. Για κάθε κατηγορία θα παρέχεται δυνατότητα παραμετροποίησης του αριθμού των διαθέσιμων ραντεβού, της διαδικασίας προγραμματισμού τους και των χρηστών που έχουν δικαίωμα δημιουργίας ή διαχείρισής τους.

- **Ραντεβού για καταχώριση ληξιαρχικών πράξεων**: Η πλατφόρμα θα υποστηρίζει τον ηλεκτρονικό προγραμματισμό και τη διαχείριση ραντεβού για την καταχώριση ληξιαρχικών πράξεων, τα οποία θα μπορούν να προγραμματίζονται από πολίτες και δικηγόρους. Καθημερινά θα διατίθενται τριάντα (30) ραντεβού, τα οποία θα κατανέμονται ανά εισηγητή, ώστε κάθε εισηγητής να διαθέτει το δικό του ημερήσιο πρόγραμμα εξυπηρέτησης και τη λίστα των προγραμματισμένων ραντεβού του.
- **Έκτακτα ραντεβού δικηγόρων**: Η πλατφόρμα θα υποστηρίζει τον ηλεκτρονικό προγραμματισμό και τη διαχείριση έκτακτων ραντεβού δικηγόρων για την υποβολή ερωτημάτων ή την καταχώριση ληξιαρχικών πράξεων. Ο προγραμματισμός των έκτακτων ραντεβού θα πραγματοποιείται μέσω διαλειτουργικότητας με το πληροφοριακό σύστημα της Ολομέλειας των Δικηγορικών Συλλόγων Ελλάδος. Καθημερινά θα διατίθενται δεκαπέντε (15) έκτακτα ραντεβού, τα οποία θα κατανέμονται ανά εισηγητή, ώστε κάθε εισηγητής να διαθέτει τη δική του ημερήσια λίστα έκτακτων ραντεβού. Επιπλέον, η πλατφόρμα θα παρέχει δυνατότητα

δημιουργίας πρόσθετων έκτακτων ραντεβού αποκλειστικά στον Προϊστάμενο του Ειδικού Ληξιαρχείου, κατόπιν έγκρισης του αρμόδιου πολιτικού ή διοικητικού προϊσταμένου.

- **Ραντεβού κατόπιν προέγκρισης ή για επανεξέταση υποθέσεων:** Η πλατφόρμα θα υποστηρίζει τη διαχείριση ραντεβού για υποθέσεις που έχουν λάβει προέγκριση μέσω της υφιστάμενης πλατφόρμας προέγκρισης, καθώς και για υποθέσεις που απαιτούν επανεξέταση. Ο προγραμματισμός των συγκεκριμένων ραντεβού θα πραγματοποιείται από αρμόδιο υπάλληλο του Υπουργείου Εσωτερικών, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον ενδιαφερόμενο. Για τις συγκεκριμένες περιπτώσεις θα διατίθενται οκτώ (8) ραντεβού ανά εβδομάδα, ήτοι δύο (2) ραντεβού ανά εργάσιμη ημέρα.

Επιβεβαίωση, Ακύρωση και Επαναπρογραμματισμός Ραντεβού

Η πλατφόρμα θα υποστηρίζει τη διαχείριση των προγραμματισμένων ραντεβού καθ' όλο τον κύκλο ζωής τους, παρέχοντας δυνατότητες επιβεβαίωσης, ακύρωσης και επαναπρογραμματισμού, σύμφωνα με τους επιχειρησιακούς κανόνες του Ειδικού Ληξιαρχείου.

Πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία του προγραμματισμένου ραντεβού, η πλατφόρμα θα αποστέλλει αυτοματοποιημένο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον ενδιαφερόμενο, με σκοπό την ενημέρωσή του για το επικείμενο ραντεβού.

Σε περίπτωση ακύρωσης ραντεβού, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα θα καθίσταται αυτομάτως διαθέσιμο για νέο προγραμματισμό μέσω της πλατφόρμας.

Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου (ΣΔΥΕΛ)

Στο πλαίσιο του έργου θα αναπτυχθεί Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων, το οποίο θα υποστηρίζει τους αρμόδιους εισηγητές κατά τη διαχείριση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται μέσω των προγραμματισμένων ραντεβού. Το σύστημα θα παρέχει συγκεντρωτική εικόνα κάθε υπόθεσης, θα υποστηρίζει τον έλεγχο της πληρότητας των δικαιολογητικών, την παρακολούθηση της εξέλιξης της υπόθεσης και την ολοκλήρωση της διαδικασίας καταχώρισης ή, όπου απαιτείται, τον επαναπρογραμματισμό της.

Στο πλαίσιο αυτό, το σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζει **τις ακόλουθες λειτουργίες:**

Ανάκτηση και Προβολή Υπόθεσης

Με την προσέλευση του πολίτη ή του δικηγόρου στο προγραμματισμένο ραντεβού, ο αρμόδιος εισηγητής θα συνδέεται στο Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων, μέσω του οποίου θα αποκτά άμεση πρόσβαση στην υπόθεση που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο ραντεβού.

Το σύστημα θα ανακτά και θα προβάλλει τα στοιχεία της υπόθεσης, παρέχοντας στον εισηγητή συγκεντρωμένη εικόνα των στοιχείων του ενδιαφερομένου, του προγραμματισμένου ραντεβού και κάθε άλλης πληροφορίας που απαιτείται για την

αποτελεσματική διεκπεραίωση της διαδικασίας.

Με τον τρόπο αυτό, ο εισηγητής θα έχει στη διάθεσή του το σύνολο των απαραίτητων πληροφοριών πριν από την έναρξη της διαδικασίας εξυπηρέτησης, χωρίς να απαιτείται αναζήτηση στοιχείων σε διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα.

Έλεγχος Πληρότητας Φακέλου

Το Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων θα υποστηρίζει τον εισηγητή κατά τον έλεγχο της πληρότητας του φακέλου, προβάλλοντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που αντιστοιχούν στο ληξιαρχικό γεγονός για το οποίο έχει προγραμματιστεί το ραντεβού.

Η λίστα των απαιτούμενων δικαιολογητικών θα διαμορφώνεται ανά κατηγορία ληξιαρχικού γεγονότος και θα είναι παραμετροποιήσιμη, ώστε να μπορεί να προσαρμόζεται στις εκάστοτε επιχειρησιακές ή νομοθετικές απαιτήσεις.

Κατά τη διάρκεια του ελέγχου, ο εισηγητής θα έχει τη δυνατότητα να καταγράφει την πληρότητα του φακέλου και να προσδιορίζει εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την ολοκλήρωση της διαδικασίας καταχώρισης.

Σε περίπτωση που ο φάκελος κριθεί πλήρης, το σύστημα θα υποστηρίζει την ολοκλήρωση της διαδικασίας, δημιουργώντας αυτόματα τη σχετική αίτηση, βάσει των πρότυπων εγγράφων του Ειδικού Ληξιαρχείου, σύμφωνα με τη διαδικασία που εφαρμόζεται από την Υπηρεσία. Αντίθετα, σε περίπτωση που διαπιστωθούν ελλείψεις, το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα εκτύπωσης αναλυτικής λίστας με τα δικαιολογητικά που υπολείπονται, προκειμένου να ενημερωθεί ο ενδιαφερόμενος και να προγραμματιστεί, εφόσον απαιτείται, νέο ραντεβού για την ολοκλήρωση της υπόθεσης.

Παρακολούθηση και Διαχείριση Υποθέσεων

Το Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων θα παρέχει στους αρμόδιους εισηγητές τη δυνατότητα παρακολούθησης του συνόλου των υποθέσεων που τους έχουν ανατεθεί, συγκεντρώνοντας σε ενιαίο περιβάλλον εργασίας όλες τις σχετικές πληροφορίες και την τρέχουσα κατάσταση κάθε υπόθεσης.

Μέσω του συστήματος, οι εισηγητές θα έχουν άμεση εικόνα της πορείας επεξεργασίας των υποθέσεων, της πληρότητας των φακέλων, των προγραμματισμένων ραντεβού και των ενεργειών που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε διαδικασίας.

Το σύστημα θα υποστηρίζει την καταγραφή και παρακολούθηση της κατάστασης κάθε υπόθεσης καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής της, από τον προγραμματισμό του ραντεβού έως και την ολοκλήρωση της καταχώρισης ή τον επαναπρογραμματισμό της, όπου αυτό απαιτείται.

Η συγκεντρωτική παρακολούθηση των υποθέσεων θα διευκολύνει τον προγραμματισμό της καθημερινής εργασίας των εισηγητών, θα επιτρέπει την αποτελεσματικότερη διαχείριση του φόρτου εργασίας και θα συμβάλλει στην έγκαιρη ολοκλήρωση των

διοικητικών διαδικασιών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων θα παρέχει στους αρμόδιους εισηγητές τη δυνατότητα παρακολούθησης της κατάστασης κάθε υπόθεσης καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας της, από την πραγματοποίηση του προγραμματισμένου ραντεβού έως την ολοκλήρωση της διαδικασίας καταχώρισης ή τον επαναπρογραμματισμό της, όπου αυτό απαιτείται. Παράλληλα, θα αυτοματοποιεί επιμέρους στάδια της διαδικασίας, μειώνοντας τις χειροκίνητες ενέργειες, περιορίζοντας την πιθανότητα λαθών και διευκολύνοντας την αποτελεσματική διαχείριση των υποθέσεων από τους αρμόδιους υπαλλήλους του Ειδικού Ληξιαρχείου.

Πίνακες Συμμόρφωσης

Πίνακας Συμμόρφωσης Πλατφόρμας Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Η πλατφόρμα να υποστηρίζει αυθεντικοποίηση πολιτών μέσω Taxisnet.	ΝΑΙ		
2.	Η πλατφόρμα να υποστηρίζει αυθεντικοποίηση δικηγόρων μέσω διαλειτουργικότητας με το πληροφοριακό σύστημα της Ολομέλειας των Δικηγορικών Συλλόγων Ελλάδος (https://www.olomeleia.gr/).	ΝΑΙ		
3.	Να υποστηρίζεται ο ηλεκτρονικός προγραμματισμός ραντεβού.	ΝΑΙ		
4.	Να απαιτείται η επισύναψη ειδικού συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου όταν ο πολίτης ενεργεί για λογαριασμό τρίτου ή όταν ο δικηγόρος ενεργεί για λογαριασμό πολίτη. Ενώ θα πρέπει να μην ολοκληρώνεται ο προγραμματισμός του ραντεβού εφόσον δεν έχει επισυναφθεί το απαιτούμενο πληρεξούσιο.	ΝΑΙ		
5.	Να υποστηρίζεται δημιουργία πρόσθετων έκτακτων ραντεβού αποκλειστικά από τον Προϊστάμενο του Ειδικού Ληξιαρχείου.	ΝΑΙ		
6.	Να αποστέλλεται ενημερωτικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από το προγραμματισμένο ραντεβού.	ΝΑΙ		
7.	Σε περίπτωση ακύρωσης ραντεβού, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα να καθίσταται εκ νέου διαθέσιμο για προγραμματισμό.	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Το σύστημα να υποστηρίζει την πρόσβαση των εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων του Ειδικού Ληξιαρχείου.	ΝΑΙ		
2.	Το σύστημα να ανακτά και να προβάλλει τα στοιχεία της υπόθεσης που αντιστοιχεί στο προγραμματισμένο ραντεβού.	ΝΑΙ		
3.	Το σύστημα να παρέχει συγκεντρωμένη εικόνα των στοιχείων της υπόθεσης και του ενδιαφερομένου.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚ Η ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
4.	Το σύστημα να προβάλλει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ανά ληξιαρχικό γεγονός.	ΝΑΙ		
5.	Η λίστα των απαιτούμενων δικαιολογητικών να είναι παραμετροποιήσιμη ανά κατηγορία ληξιαρχικού γεγονότος.	ΝΑΙ		
6.	Να παρέχεται δυνατότητα καταγραφής της πληρότητας του φακέλου από τον αρμόδιο εισηγητή.	ΝΑΙ		
7.	Να παρέχεται δυνατότητα καταγραφής της κατάστασης και της εξέλιξης κάθε υπόθεσης.	ΝΑΙ		
8.	Σε περίπτωση πλήρους φακέλου, το σύστημα να δημιουργεί αυτόματα τη σχετική αίτηση βάσει των πρότυπων εγγράφων του Ειδικού Ληξιαρχείου.	ΝΑΙ		
9.	Σε περίπτωση ελλιπούς φακέλου, να παρέχεται δυνατότητα εκτύπωσης λίστας των δικαιολογητικών που υπολείπονται.	ΝΑΙ		
10.	Το σύστημα να παρέχει στους εισηγητές συγκεντρωτική εικόνα των υποθέσεων που τους έχουν ανατεθεί.	ΝΑΙ		
11.	Το σύστημα να υποστηρίζει την παρακολούθηση της κατάστασης κάθε υπόθεσης καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας της.	ΝΑΙ		
12.	Το σύστημα να παρέχει δυνατότητα αναζήτησης υποθέσεων βάσει στοιχείων του ενδιαφερομένου ή άλλων κριτηρίων αναζήτησης.	ΝΑΙ		
13.	Το σύστημα να τηρεί ιστορικό ενεργειών και μεταβολών για κάθε υπόθεση.	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες

Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων

Σκοπός της Μελέτης Εφαρμογής – Ανάλυσης Απαιτήσεων είναι η οριστικοποίηση των επιχειρησιακών και λειτουργικών απαιτήσεων, καθώς και των τεχνικών προδιαγραφών της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και του Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων. Στο πλαίσιο της Μελέτης Εφαρμογής θα εξειδικευθούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες προγραμματισμού ραντεβού και διαχείρισης υποθέσεων, θα αναλυθούν οι τεχνικές απαιτήσεις της λύσης, θα οριστικοποιηθούν οι απαιτούμενες διαλειτουργικότητες με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα και θα εκπονηθεί ο σχεδιασμός της αρχιτεκτονικής της. Επιπλέον, η Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων θα περιλαμβάνει την οριστικοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την κατάρτιση του Σχεδίου Δοκιμών Αποδοχής, του Σχεδίου Εκπαίδευσης χρηστών και διαχειριστών, καθώς και κάθε άλλη απαιτούμενη τεχνική ή λειτουργική προδιαγραφή που είναι αναγκαία για την επιτυχή υλοποίηση και θέση σε παραγωγική λειτουργία της λύσης.

Υπηρεσίες Ανάπτυξης και Παραμετροποίησης

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη, παραμετροποίηση και υλοποίηση της

Πλατφόρμας Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και του Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων, ώστε να υποστηρίζουν τις ανάγκες του φορέα, όπως αυτές θα οριστικοποιηθούν κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής, σύμφωνα με τις προδιαγραφές, προσαρμογή των λειτουργικών μονάδων στις απαιτήσεις του οργανισμού και ενσωμάτωση των απαιτούμενων μηχανισμών ασφαλείας και διαχείρισης δεδομένων.

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υπηρεσίες εκπαίδευσης – μεταφοράς τεχνογνωσίας στα στελέχη, χρήστες και διαχειριστές του Έργου με στόχο την πλήρη αξιοποίησή του από όλους όσους θα το χρησιμοποιούν.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο τα εξής:

- Δημιουργία εκπαιδευτικού και εποπτικού υλικού εκπαίδευσης (σε ηλεκτρονική μορφή) για όλες τις κατηγορίες χρηστών που θα αναφερθούν στη συνέχεια, με βάση τις ανάγκες και τον προσδοκώμενο ρόλο στην επιχειρησιακή αξιοποίηση του Συστήματος.
- Διενέργεια εκπαίδευσης των χρηστών με βάση τον ρόλο τους.

Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Η περίοδος πιλοτικής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος αναφέρεται στο πρώτο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του συστήματος και περιλαμβάνει τη χρήση του συστήματος από μια περιορισμένη αλλά αντιπροσωπευτική ομάδα χρηστών, η οποία αξιοποιεί το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος.

Κατά την περίοδο αυτή, ο Ανάδοχος θα βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τον Φορέα Λειτουργίας και θα παρέχει υποστήριξη, διαθέτοντας προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις, για την υποστήριξη της πιλοτικής λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος.

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος είναι να εντοπιστούν και να απαλειφθούν όλα τα λάθη του λογισμικού εφαρμογών (debugging) και να εντοπιστούν και να απαλειφθούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη (critical functional errors) του συστήματος που επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία του Ειδικού Ληξιαρχείου.

Υπηρεσίες Εγγύησης - Συντήρησης – Υποστήριξης και Helpdesk

Οι Υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, την υποστήριξη και αποκατάσταση βλαβών, τη διασφάλιση καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος, τον εντοπισμό αιτιών βλαβών / δυσλειτουργιών και την αποκατάστασή τους. Κατόπιν ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας του Έργου, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Η επίλυση των προβλημάτων γίνεται υπό συνθήκες εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών. Στις παραπάνω υπηρεσίες περιλαμβάνεται η λειτουργία Helpdesk.

Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου Υποστήριξης (HelpDesk) το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς όλους τους χρήστες του συστήματος σε ώρες ΚΩΚ (09.00-17.00).

Οι υπηρεσίες Helpdesk θα πρέπει να προσφερθούν από τον Ανάδοχο κατά τη Φάση Δοκιμαστικής Λειτουργίας του Έργου, κατά την περίοδο εγγύησης και, εφόσον υπογραφεί σχετική σύμβαση, κατά την περίοδο συντήρησης.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των βλαβών που αναφέρονται από το προσωπικό της Υπηρεσίας. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: Υπηρεσία, είδος (υποσύστημα), περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας. Η αναγγελία βλαβών θα μπορεί να γίνει, εναλλακτικά, με όλους τους παρακάτω τρόπους:
 - ο Τηλέφωνο
 - ο Email
 - ο ειδική web εφαρμογή που πρέπει να διαθέτει ο Ανάδοχος, από την οποία καταγράφονται, κατ' ελάχιστο, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργαστεί με τον Φορέα Λειτουργίας για την ενημέρωση και ορθή λειτουργία της εφαρμογής καταγραφής προβλημάτων με τα απαραίτητα στοιχεία που αφορούν στο συγκεκριμένο Έργο.
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει ένα (1) έτος εγγύηση του συστήματος.

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

A. Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων

Η ανάδοχος εταιρεία θα αναλάβει τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων, σύμφωνα με τις παραπάνω Τεχνικές Προδιαγραφές, **για διάστημα δώδεκα (12) μηνών** από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, **υποβάλλοντας δύο (2) εξαμηνιαίες αναφορές προληπτικού ελέγχου συντήρησης.**

B. Δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου

Η σύμφωνα με τις παραπάνω Τεχνικές Προδιαγραφές υλοποίηση της ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου, θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί **σε διάστημα τριών (3) μηνών** από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, όπως περιγράφεται στο παρακάτω αναλυτικό χρονοδιάγραμμα.

ΦΑΣΗ	ΤΙΤΛΟΣ ΦΑΣΗΣ	ΜΗΝΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ		
		1	2	3
ΦΑΣΗ 1	Μελέτη Εφαρμογής			
ΦΑΣΗ 2	Ανάπτυξη και Παραμετροποίηση			
ΦΑΣΗ 3	Εκπαίδευση – Πιλοτική Λειτουργία			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Προδιαγραφές Ασφαλείας

Α. Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων

Οι προδιαγραφές ασφαλείας περιλήφθηκαν στο Παράρτημα Α, Εδάφιο 8 της Α.Π.28228/23-5-2025 Απόφασης ανάθεσης του έργου για την ανάπτυξη του ΟΠΣ και παραμένουν οι ίδιες.

Β. Δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου

1. Καταγραφή Υλικού και Λογισμικού

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει επικαιροποιημένο μητρώο υλικού, λογισμικού και πληροφορίας για το Πληροφοριακό Σύστημα και σχηματική αποτύπωση της πληροφοριακής και δικτυακής υποδομής.

2. Ασφαλής Παραμετροποίηση Εξοπλισμού και Εφαρμογών

Ο ανάδοχος θα πρέπει:

- i. να παραδώσει πολιτική και διαδικασίες ασφαλούς παραμετροποίησης εξοπλισμού, λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών
- ii. να εφαρμόζει εγκεκριμένη διαδικασία ασφαλούς παραμετροποίησης (secure configuration process), με βάση διεθνώς αποδεκτά πρότυπα και οδηγίες των κατασκευαστών των servers και των δικτυακών συσκευών, τα οποία και θα αναφέρει.
- iii. να χρησιμοποιεί μόνο υποστηριζόμενες εκδόσεις για τα λειτουργικά συστήματα των σταθμών εργασίας, των servers και των δικτυακών συσκευών.
- iv. να υλοποιήσει αυτοματοποιημένη λήψη των ενημερώσεων ασφάλειας και των αναβαθμίσεων λογισμικού για τα λειτουργικά συστήματα των σταθμών εργασίας, των servers και των δικτυακών συσκευών.

ν. να υλοποιεί τις παρακάτω ρυθμίσεις στις δικτυακές συσκευές:

- Απενεργοποίηση κάθε περιττής υπηρεσίας (service).
- Εφαρμογή αυθεντικοποίησης δύο παραγόντων (2-factor authentication) για την πρόσβαση στο διαχειριστικό περιβάλλον όλων των κρίσιμων δικτυακών συσκευών.
- Διασφάλιση ότι τα προεπιλεγμένα συνθηματικά (default passwords) σε κάθε νέο προϊόν τροποποιούνται κατά την πρώτη εγκατάσταση του προϊόντος.
- Τήρηση πλήρων αντιγράφων ασφαλείας (system images) των λειτουργικών συστημάτων του, με τις βασικές ρυθμίσεις ασφάλειας, σε κρυπτογραφημένη μορφή, με περιορισμούς στην πρόσβαση και με έλεγχο ακεραιότητας των αρχείων (file integrity monitoring).

3. Έλεγχος Εκτέλεσης Προγραμμάτων και Υπηρεσιών

Ο ανάδοχος θα πρέπει να:

- i. έχει αναπτύξει καταγεγραμμένη πολιτική, καθώς και διαδικασίες υλοποίησης, που αφορούν στον έλεγχο εγκατάστασης και εκτέλεσης προγραμμάτων και υπηρεσιών στο δίκτυο και στα συστήματά του.
- ii. διασφαλίζει ότι στους servers και στους σταθμούς εργασίας λειτουργούν μόνο οι θύρες (ports), τα πρωτόκολλα και οι δικτυακές υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για τη διεκπεραίωση των επιχειρησιακών λειτουργιών του.
- iii. διασφαλίζει ότι αν υπάρξει επιχειρησιακή ανάγκη σε χρήστες με standard δικαιώματα (non-privileged) να εγκαταστήσουν λογισμικό, αυτό μπορεί να συμβεί μόνο με εγκεκριμένες εφαρμογές που αποθηκεύονται σε αποθετήρια λογισμικού που ελέγχονται από τον Οργανισμό.
- iv. έχει δημιουργήσει κατάλογο με εξουσιοδοτημένες εφαρμογές και συστατικά τους (βιβλιοθήκες, αρχεία διαμόρφωσης κ.α.) και να έχει διασφαλίζει ότι μόνο αυτές θα επιτρέπεται να εκτελούνται στους servers και στους σταθμούς εργασίας (application whitelisting).
- v. εφαρμόζει κατάλληλες τεχνικές, έτσι ώστε μόνο εγκεκριμένα scripts, δηλαδή συγκεκριμένα .ps1, .py κ.λπ. αρχεία να επιτρέπεται να εκτελούνται. Η εκτέλεση μη εγκεκριμένων scripts εμποδίζεται.
- vi. διενεργεί σε τακτική βάση (τουλάχιστον ανά 3 μήνες) αυτοματοποιημένο port scanning στο σύνολο της υποδομής του πληροφοριακού συστήματος με σκοπό την ανίχνευση μη εξουσιοδοτημένων ανοικτών δικτυακών θυρών και υπηρεσιών σε συστήματα.
- vii. διασφαλίζει ότι οι χρήστες με standard δικαιώματα (non-privileged) δεν μπορούν να απενεργοποιήσουν ή να τροποποιήσουν τις ρυθμίσεις ασφάλειας στο λειτουργικό τους σύστημα.
- viii. υλοποιήσει κατάλληλες ρυθμίσεις στο firewall της εξωτερικής περιμέτρου του δικτύου, ώστε αυτό να εμποδίζει την εισερχόμενη από και εξερχόμενη προς το Internet επικοινωνία στις παρακάτω θύρες: TCP 445 (SMB), UDP 137 (NetBIOS Name Resolution), UDP 138 (NetBIOS Datagram Service) και TCP 139 (NetBIOS Session Service).
- ix. υλοποιεί κατάλληλες ρυθμίσεις ώστε να εμποδίζονται οι εισερχόμενες SMB συνδέσεις στην TCP θύρα 445 σε όσους σταθμούς εργασίας και servers δεν φιλοξενούν κοινόχρηστο περιεχόμενο (shares).
- x. έχει απενεργοποιήσει τις εκδόσεις SMBv1 και v2 στο εσωτερικό δίκτυο και να έχει αναβαθμίσει στην έκδοση v3 ή στην πλέον πρόσφατη.

1. Διαχείριση Λογαριασμών και Έλεγχος Πρόσβασης

Ο ανάδοχος θα πρέπει να:

- i. τηρεί την καταγεγραμμένη πολιτική, καθώς και διαδικασίες υλοποίησης, που αφορούν στη διαχείριση των λογαριασμών χρηστών και στον έλεγχο πρόσβασης στο δίκτυο, στα συστήματα, στις εφαρμογές και στα δεδομένα του.
- ii. έχει διασφαλίσει ότι οι χρήστες, το προσωπικό του και οι εξωτερικοί συνεργάτες που αποκτούν λογαριασμό χρήστη αναγνωρίζονται (identified) με μοναδικό τρόπο, με σκοπό τη διασφάλιση λογοδοσίας (accountability).
- iii. έχει απενεργοποιήσει τους προεπιλεγμένους (default) λογαριασμούς στα αγαθά και στο λογισμικό του, όπως είναι οι root, administrator ή και άλλοι προϋπάρχοντες εταιρικοί λογαριασμοί.
- iv. τηρεί στο σύστημα κατάλογο (inventory) με όλους τους λογαριασμούς χρηστών, ο οποίος περιέχει κατ' ελάχιστον το ονοματεπώνυμο, την ημερομηνία έναρξης / λήξης, τα προνόμια και την Υπηρεσία εργασίας του υπαλλήλου.
- v. τηρεί κατάλογο (inventory) με όλους τους λογαριασμούς υπηρεσιών (service accounts) που χρησιμοποιούνται. Ο κατάλογος θα πρέπει να περιέχει κατ' ελάχιστο τον ιδιοκτήτη (owner), το σκοπό και την ημερομηνία αναθεώρησης.
- vi. έχει υλοποιήσει μηχανισμό για να απενεργοποιεί λογαριασμούς χρηστών ύστερα από συγκεκριμένο χρονικό διάστημα αδρανούς δραστηριότητας (π.χ. 3 μήνες).
- vii. εκχωρεί δικαιώματα πρόσβασης με βάση διακριτούς ρόλους, έτσι ώστε οι χρήστες να έχουν πρόσβαση αποκλειστικά και μόνο στο είδος της πληροφορίας που είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων τους, με βάση τις αρχές των ελάχιστων προνομίων (least privilege) και της ανάγκης γνώσης (need to know).
- viii. διασφαλίζει ότι στους χρήστες που εκτελούν αποκλειστικά μη διαχειριστικές εργασίες καθημερινής ρουτίνας (π.χ. χρήση προγραμμάτων word, excel, adobe reader, ανάγνωση και αποστολή e-mail, περιήγηση στο Internet κ.λπ.) χορηγείται αποκλειστικά standard λογαριασμός απλού χρήστη (non-privileged account).
- ix. διασφαλίζει ότι στους χρήστες που λόγω καθηκόντων εκτελούν διαχειριστικές εργασίες χορηγείται λογαριασμός αυξημένων προνομίων που χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις εργασίες αυτές. Οι εν λόγω λογαριασμοί δεν έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες email και Internet.
- x. διασφαλίζει ότι στους χρήστες που λόγω καθηκόντων έχουν λογαριασμό αυξημένων προνομίων (privileged account) χορηγείται δεύτερος standard λογαριασμός απλού χρήστη (non-privileged account) για την εκτέλεση μη διαχειριστικών εργασιών καθημερινής ρουτίνας (π.χ. χρήση προγραμμάτων word, excel, adobe reader, ανάγνωση και αποστολή e-mail, περιήγηση στο Internet κ.λπ.).
- xi. έχει υλοποιήσει κεντρική διαχείριση λογαριασμών μέσω υπηρεσίας καταλόγου (π.χ. Active directory service).
- xii. εφαρμόζει την τεχνική της «διπλής εξουσιοδότησης» (“dual authorization”), έτσι ώστε να απαιτείται η έγκριση δύο εξουσιοδοτημένων χρηστών για την εκτέλεση ιδιαίτερα κρίσιμων και ευαίσθητων εντολών ή λειτουργιών.

2. Αυθεντικοποίηση Χρηστών

Ο ανάδοχος θα πρέπει:

- i. να τηρεί την καταγεγραμμένη πολιτική, καθώς και διαδικασίες υλοποίησης, που αφορούν

στην αυθεντικοποίηση των χρηστών, με σκοπό την αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στα πληροφοριακά του συστήματα. (Οι ενδιαφερόμενοι πολίτες θα αυθεντικοποιούνται μέσω των προσωπικών τους κωδικών Taxisnet, οι δικηγόροι θα αυθεντικοποιούνται μέσω διαλειτουργικότητας με το portal της Ολομέλειας των Δικηγορικών Συλλόγων Ελλάδος (<https://www.olomeleia.gr/>))

ii. να εφαρμόζει την Πολιτική Διαχείρισης Λογικής Πρόσβασης του ΥΠΕΣ για την αυθεντικοποίηση των υπαλλήλων του Ειδικού Ληξιαρχείου.

Ενδεικτικά: α) Θα πρέπει οι κωδικοί πρόσβασης για τα πληροφοριακά συστήματα να είναι ισχυροί, ήτοι να έχουν μήκος τουλάχιστον δώδεκα (12) χαρακτήρων και να περιέχουν σωρευτικά τουλάχιστον ένα (1) κεφαλαίο γράμμα, ένα (1) μικρό γράμμα, έναν (1) αριθμό και έναν (1) ειδικό χαρακτήρα και να μην περιέχουν ονόματα ή κοινές λέξεις που υπάρχουν σε λεξικά. Οι μηχανισμοί δημιουργίας ισχυρών κωδικών μπορεί να περιλαμβάνουν και τη δυνατότητα δημιουργίας φράσεων (passphrases).

β) να εφαρμόζει πολυπαραγοντική αυθεντικοποίηση (multi-factor authentication) για όλες τις απομακρυσμένες συνδέσεις (remote access connections) στο δίκτυό του. Η εν λόγω απαίτηση υλοποιείται για το σύνολο των υπαλλήλων του φορέα (σε μη προνομιούχους και σε διαχειριστικούς λογαριασμούς), καθώς και για τρίτα μέρη στα πλαίσια συμβατικής τους υποχρέωσης για παροχή υπηρεσιών υποστήριξης ή συντήρησης των συστημάτων του Οργανισμού.

iii. να εφαρμόζει πολυπαραγοντική αυθεντικοποίηση (multi-factor authentication) για κάθε χρήστη που επιθυμεί πρόσβαση σε κρίσιμα ή ευαίσθητα δεδομένα.

iv. να έχει ορίσει μέγιστο όριο (τριών έως πέντε) συνεχόμενων ανεπιτυχών προσπαθειών για είσοδο (log in) σε λογαριασμό, πέραν των οποίων ο λογαριασμός θα κλειδώνει για ένα προκαθορισμένο χρονικό διάστημα.

v. να διασφαλίζει ότι οι κωδικοί πρόσβασης αποθηκεύονται σε κρυπτογραφημένη μορφή. Η κρυπτογράφηση γίνεται με τη χρήση one-way hash αλγορίθμων με την επιπλέον προσθήκη στον υπολογισμό μίας ακολουθίας τυχαίων δεδομένων (salt).

3. Ασφάλεια Δικτύων

Ο ανάδοχος θα πρέπει:

i. να τηρεί επικαιροποιημένο διάγραμμα δικτύου και ροής δεδομένων (network and data flow diagram), στο οποίο απεικονίζονται όλες οι δικτυακές συνδέσεις

ii. να τηρεί σε προστατευμένο αρχείο όλους τους κανόνες δρομολόγησης, καθώς και τους κανόνες ελέγχου πρόσβασης (access control lists) των firewalls.

iii. να εξασφαλίσει ότι οι servers που έχουν δημόσια IP διεύθυνση (π.χ. web servers, mail servers, VPN servers κ.λπ.) ανήκουν σε διακριτή δικτυακή ζώνη (υποδίκτυο) που είναι διαχωρισμένη με φυσικό ή λογικό τρόπο από το εσωτερικό δίκτυο. Η υλοποίηση αυτή ονομάζεται αποστρατιχοποιημένη ζώνη (de-militarized zone - DMZ).

iv. να έχει εγκαταστήσει firewall στην εξωτερική περίμετρο του δικτύου, το οποίο επιτρέπει μόνο την εισερχόμενη και εξερχόμενη ροή της πληροφορίας (inbound και outbound traffic) που είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των επιχειρησιακών λειτουργιών του.

v. να εφαρμόζει φιλτράρισμα της δικτυακής κίνησης (traffic filtering) μεταξύ των υποδικτύων με σκοπό να περιορίσει τη ροή της πληροφορίας στην απολύτως απαραίτητη για τις επιχειρησιακές ανάγκες του.

- vi. να διασφαλίζει ότι η απομακρυσμένη πρόσβαση χρηστών στο εσωτερικό δίκτυο του γίνεται μέσω VPN (Virtual Private Network), με χρήση αυθεντικοποίησης δύο παραγόντων (2-factor authentication) και των πιο πρόσφατων αλγόριθμων κρυπτογράφησης.
- vii. να υλοποιεί firewall επιπέδου εφαρμογής (application firewall) μπροστά από κάθε κρίσιμης σημασίας server, με σκοπό τον αποκλεισμό της κακόβουλης κίνησης.
- viii. να υλοποιήσει δικτυακά συστήματα ανίχνευσης και πρόληψης εισβολών (network intrusion detection / prevention systems), με σκοπό την ανίχνευση και πρόληψη επιθέσεων.
- ix. να έχει διασφαλίσει ότι η υποδομή του διαθέτει πλεονασμό σε πόρους που της επιτρέπουν να ανθίσταται σε επίθεση άρνησης παροχής υπηρεσιών.
- x. να έχει διαχωρίσει δικτυακά τις κρίσιμες υπηρεσίες του από άλλες υπηρεσίες που είναι πιθανότερο να στοχοποιηθούν (π.χ. web υπηρεσίες).
- xi. να υλοποιεί συστήματα παρακολούθησης της διαθεσιμότητας των κρίσιμων υπηρεσιών του, που ανιχνεύουν επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών και στέλνουν ειδοποίηση σε πραγματικό χρόνο.
- xii. να υλοποιεί δίοδο δεδομένων (data diode) σε μορφή hardware, το οποίο επιβάλλει τη ροή δεδομένων μόνο προς μία κατεύθυνση με σκοπό την προστασία κρίσιμης πληροφορίας σε υποδίκτυα υψηλών απαιτήσεων ασφάλειας.

4. Τήρηση και ανάλυση αρχείων καταγραφής συμβάντων (event logs)

Ο ανάδοχος θα πρέπει να:

- i. έχει ενεργοποιήσει τη λειτουργία καταγραφής συμβάντων (event logs) σε όλους τους σταθμούς εργασίας, servers και δικτυακές συσκευές.
- ii. έχει διασφαλίσει τον συγχρονισμό ανάμεσα στα ρολόγια όλων των συσκευών, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται ακρίβεια στη συσχέτιση συμβάντων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων.
- iii. έχει ενεργοποιήσει την καταγραφή επιτυχούς και ανεπιτυχούς εισόδου (login) και εξόδου (logout) για όλα τα συστήματα που απαιτούν αυθεντικοποίηση.
- iv. έχει ενεργοποιήσει την καταγραφή όλων των δραστηριοτήτων που αφορούν σε διαχειριστικούς λογαριασμούς.
- v. έχει διασφαλίσει ότι καταγράφονται τα παρακάτω συμβάντα: Πρόσβασης σε αρχεία και διεργασίες διακομιστών (servers), Αποτυχημένων προσπαθειών εκτέλεσης αρχείων, Χρήσης και απόπειρας χρήσης ειδικών προνομίων, Χρήσης των εφαρμογών συστήματος, Αλλαγών σε λογαριασμούς και στην πολιτική ασφάλειας, Αιτημάτων HTTP και DNS, Μεταφοράς δεδομένων από και προς φορητά μέσα αποθήκευσης.
- vi. έχει ρυθμίσει τα αρχεία καταγραφής συμβάντων να περιλαμβάνουν λεπτομερή metadata όπως πηγή γεγονότος, ημερομηνία, χρήστης, χρονοσήμανση, IP διεύθυνση πηγής, IP διεύθυνση προορισμού κ.λπ.
- vii. έχει διασφαλίσει ότι τα αρχεία καταγραφής συμβάντων τηρούνται για χρονική περίοδο κατ' ελάχιστον ενός (1) έτους.
- viii. έχει διασφαλίσει ότι τα αρχεία καταγραφής συμβάντων προστατεύονται επαρκώς από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, τροποποίηση και διαγραφή.
- ix. έχει διασφαλίσει ότι η διαχείριση της λειτουργίας καταγραφής συμβάντων έχει ανατεθεί σε ένα υποσύνολο χρηστών με λογαριασμούς αυξημένων προνομίων.

5. Ασφάλεια Διαδικτυακών Εφαρμογών

Ο ανάδοχος θα πρέπει:

- i. να ορίζει τις απαιτήσεις ασφάλειας για κάθε εφαρμογή που πρόκειται να αναπτυχθεί, είτε in-house είτε outsourced. Οι απαιτήσεις ανταποκρίνονται στο βαθμό κρισιμότητας των λειτουργιών της εφαρμογής και της ευαισθησίας των δεδομένων που επεξεργάζεται.
- ii. να διασφαλίζει ότι χρησιμοποιούνται αξιόπιστες και πλήρως ενημερωμένες πλατφόρμες ανάπτυξης εφαρμογών, καθώς και βιβλιοθήκες λογισμικού που προέρχονται από έμπιστες πηγές και συντηρούνται ενεργά.
- iii. να διασφαλίζει ότι εφαρμόζονται τεχνικές ασφαλούς ανάπτυξης λογισμικού (secure development lifecycle) καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής των διαδικτυακών εφαρμογών του (σχεδιασμός, ανάπτυξη, δοκιμές, παραγωγική λειτουργία, συντήρηση), είτε αυτές έχουν αναπτυχθεί in-house είτε outsourced.
- iv. να διασφαλίζει ότι κατά την ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών λαμβάνονται υπόψη κοινοί τύποι ευπαθειών, όπως είναι το OWASP Top-10.
- v. να διασφαλίζει ότι κατά την ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών όλα τα δεδομένα εισόδου (πεδία φόρμών HTML, αιτήματα REST, παράμετροι URL, κεφαλίδες (headers) HTTP, cookies, αρχεία batch, RSS feeds κ.α.) επικυρώνονται συντακτικά και σημασιολογικά (input validation) με τη χρήση white-list filtering στην πλευρά του server.
- vi. να διασφαλίζει ότι κάθε επικοινωνία του web server (με browsers χρηστών, κλήσεις άλλων web υπηρεσιών, βάσεις δεδομένων, cloud κ.α.) υλοποιείται με κρυπτογράφηση της σύνδεσης με χρήση της πλέον πρόσφατης έκδοσης του πρωτοκόλλου TLS (encryption in transit).
- vii. να διασφαλίζει ότι κατά την ανάπτυξη των εφαρμογών υλοποιούνται τεχνικές ελέγχου και διαχείρισης λαθών και εξαιρέσεων (errors and exceptions) για κάθε είδος εισερχόμενων δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη τον τύπο, το μέγεθος, τη μορφή και το αποδεκτό εύρος τιμών.
- viii. να διασφαλίζει ότι οι διαδικτυακές εφαρμογές του, ανεπτυγμένες είτε in-house είτε outsourced, υλοποιούν τα παρακάτω γνωρίσματα: Επιτρέπουν μόνο ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης, Εφαρμόζουν αυθεντικοποίηση δύο παραγόντων (2-factor authentication), όπου ορίζουν οι απαιτήσεις ασφάλειας της εφαρμογής, Υλοποιούν την αρχή των ελάχιστων προνομίων (least privilege), Υλοποιούν τεχνικές παραμετροποίησης ερωτημάτων (query parameterization) σε κάθε στοιχείο που εισάγεται στο σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων της εφαρμογής, Υλοποιούν τεχνικές κωδικοποίησης χαρακτήρων (output encoding και character escaping) ακριβώς πριν τα δεδομένα εισόδου εισέλθουν στο διερμηνευτή (interpreter) της εφαρμογής, Οι κεφαλίδες απάντησης (response headers) του πρωτοκόλλου HTTP έχουν ρυθμιστεί ώστε να υλοποιούν τα Content-Security-Policy, HSTS και X-Frame-Options, Σε κάθε αυθεντικοποίηση χρήστη η εφαρμογή δημιουργεί ένα νέο token συνόδου (session token) με τη χρήση εγκεκριμένων κρυπτογραφικών αλγορίθμων, Κατά την αποσύνδεση του χρήστη (logout) και τη λήξη της συνόδου το token συνόδου ακυρώνεται, έτσι ώστε η χρήση του back button δεν επαναφέρει μία αυθεντικοποιημένη σύνοδο, Τα δεδομένα της εφαρμογής που έχουν ταξινομηθεί ως κρίσιμα / ευαίσθητα αποθηκεύονται σε κρυπτογραφημένη μορφή (encryption at rest), Τα tokens συνόδου που βασίζονται σε cookies έχουν ενεργοποιημένες τις ιδιότητες (attributes) "Secure", "HttpOnly", "SameSite" και το prefix "Host-". διασφαλίζει ότι διενεργείται

έλεγχος ευπαθειών (vulnerability test) για κάθε νέα λειτουργικότητα που προστίθεται στην εφαρμογή κατά τα διαδοχικά στάδια ανάπτυξής της.

ix. να διασφαλίζει ότι διενεργείται έλεγχος παρείσδυσης (penetration test) πριν η τελική έκδοση της εφαρμογής τεθεί σε παραγωγική λειτουργία.

x. να εφαρμόζει την τεχνική TLS inspection, με την οποία η διαδικτυακή κίνηση που μεταφέρεται μέσω HTTPS συνδέσεων αποκρυπτογραφείται και επιθεωρείται με σκοπό την ανίχνευση κακόβουλου περιεχομένου.

xi. να υλοποιεί firewall επιπέδου web εφαρμογής (web application firewall), είτε στην υποδομή του είτε ως ανατιθέμενη cloud υπηρεσία (security as a service), το οποίο ελέγχει την HTTP κίνηση προς τις διαδικτυακές εφαρμογές του για γνωστούς τύπους επιθέσεων. Να διαθέτει σύστημα ασφάλειας πληροφοριών και διαχείρισης συμβάντων (Security Information and Event Management - SIEM), με σκοπό τη συγκέντρωση των αρχείων καταγραφής συμβάντων σε κεντρικό σημείο και την ανάλυση και συσχέτισή τους για τον εντοπισμό ύποπτης δραστηριότητας.

6. Χρήση Κρυπτογραφίας

Ο ανάδοχος θα πρέπει να

i. διασφαλίζει ότι τα δεδομένα που έχουν ταξινομηθεί ως κρίσιμα / ευαίσθητα κρυπτογραφούνται κατά τη μετάδοσή τους (encryption in transit).

ii. διασφαλίζει ότι τα δεδομένα που έχουν ταξινομηθεί ως κρίσιμα / ευαίσθητα κρυπτογραφούνται κατά την αποθήκευσή τους (encryption at rest). Τα εν λόγω δεδομένα μπορεί να βρίσκονται σε διακομιστές, εφαρμογές και βάσεις δεδομένων.

iii. διασφαλίζει ότι κατά την κρυπτογράφηση χρησιμοποιούνται μόνο τελευταίες εκδόσεις εγκεκριμένων κρυπτογραφικών πρωτοκόλλων και λογισμικού, καθώς επίσης και το κατάλληλο μήκος κλειδιών.

iv. κατά τη χρήση της κρυπτογραφίας, να χρησιμοποιεί τους παρακάτω κρυπτογραφικούς αλγόριθμους: Για την υλοποίηση συμμετρικής κρυπτογράφησης χρησιμοποιείται ο αλγόριθμος AES, με μήκος κλειδιού 128, 192 ή 256 bits. Για την υλοποίηση ψηφιακών υπογραφών χρησιμοποιείται ο αλγόριθμος RSA με μήκος κλειδιού τουλάχιστον 2048 bits ή ο αλγόριθμος ECDSA με μήκος κλειδιού τουλάχιστον 224 bits. Για την υλοποίηση αλγορίθμων κατακερματισμού (π.χ. ψηφιακές υπογραφές κ.α.) χρησιμοποιείται ο Secure Hash Algorithm 2 (SHA-2), με επιλογή μεταξύ των SHA-256, SHA-384 ή SHA-512.

v. Να υλοποιεί συνολική διαχείριση (δημιουργία, αποθήκευση, έλεγχος, διανομή) συμμετρικών και ασύμμετρων κλειδιών κρυπτογράφησης χρησιμοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα και διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων αυστηρών κανόνων πρόσβασης στην πλατφόρμα διαχείρισης.

vi. να χρησιμοποιεί αυθεντικοποίηση δημοσίου κλειδιού (public key-based authentication) για την υλοποίηση SSH (Secure Shell) συνδέσεων.

7. Υλοποίηση Τεχνικών Κυβερνοασφάλειας

Ο ανάδοχος θα πρέπει να

i. διενεργεί σε τακτική βάση (τουλάχιστον μία (1) φορά το μήνα) αυτοματοποιημένη σάρωση ευπαθειών στα πληροφοριακά του συστήματα, προκειμένου να εντοπιστούν δυνητικές ευπάθειες στο δίκτυο, στα συστήματα και στις εφαρμογές του.

ii. υλοποιεί εγκεκριμένη διαδικασία επιδιόρθωσης των ευπαθειών που έχουν ανιχνευθεί

στα αγαθά του σε μηνιαία βάση.

iii. διενεργεί σε περιοδική βάση (τουλάχιστον μία (1) φορά ετησίως) πλήρη αξιολόγηση των ευπαθειών στα πληροφοριακά του συστήματα (vulnerability assessment).

iv. διενεργεί σε περιοδική βάση (π.χ. μία φορά ετησίως) εξωτερικό έλεγχο παρείσδυσης (external penetration test), με σκοπό την προσομοίωση κυβερνοεπίθεσης που εκκινεί έξω από τη δικτυακή περίμετρο του Οργανισμού.

v. διενεργεί σε περιοδική βάση (π.χ. μία φορά ετησίως) εσωτερικό έλεγχο παρείσδυσης (internal penetration test), με σκοπό την προσομοίωση κυβερνοεπίθεσης στο εσωτερικό δίκτυο.

vi. διενεργεί σε περιοδική βάση (π.χ. μία φορά ετησίως) ασκήσεις "κόκκινης / μπλε ομάδας" ("red team / blue team" exercises), με σκοπό την προσομοίωση κυβερνοεπιθέσεων από γνωστές υψηλού προφίλ ομάδες κυβερνοεγκληματιών.

vii. υλοποιεί εγκεκριμένη διαδικασία επιδιόρθωσης των ευρημάτων που εντοπίζονται στους ελέγχους παρείσδυσης ή στις ασκήσεις "κόκκινης / μπλε ομάδας" με βάση σαφές πλάνο προτεραιοποίησης. Επίσης, να υλοποιεί διαδικασία επικύρωσης των πρόσθετων μέτρων ασφάλειας που απαιτούνται για την επιδιόρθωση.

8. Λήψη Αντιγράφων Ασφάλειας

Ο ανάδοχος θα πρέπει να:

i. έχει διασφαλίσει ότι λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας με αυτοματοποιημένο τρόπο από όλα τα σημαντικά πληροφοριακά του συστήματα σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση, συνδυάζοντας με τον κατάλληλο τρόπο τις διαθέσιμες τεχνολογίες.

ii. έχει διασφαλίσει ότι τα ληφθέντα αντίγραφα ασφαλείας προστατεύονται με κρυπτογράφηση κατά τη μεταφορά τους (encryption in transit).

iii. έχει διασφαλίσει ότι τα ληφθέντα αντίγραφα ασφαλείας προστατεύονται με επαρκή μέτρα ασφάλειας κατά την αποθήκευσή τους. Παραδείγματα αποτελούν η κρυπτογράφηση, η πολυπαραγοντική αυθεντικοποίηση, ο έλεγχος πρόσβασης κ.α.

iv. έχει διασφαλίσει ότι τα αντίγραφα ασφαλείας αποθηκεύονται σε τουλάχιστον έναν (1) offline προορισμό που δεν είναι συνδεδεμένος σε κάποιο δίκτυο.

v. διενεργεί έλεγχο ακεραιότητας των αντιγράφων ασφαλείας σε περιοδική βάση.

vi. διενεργεί δοκιμή επαναφοράς δεδομένων (restoration) σε περιοδική βάση, με σκοπό την επικύρωση ότι η λήψη αντιγράφων ασφαλείας λειτουργεί με σωστό τρόπο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

Κατάρτιση Προσφοράς

4.1. Προϋποθέσεις συμμετοχής

Προσφορά που αποκλίνει από τις τεχνικές προδιαγραφές και τις προϋποθέσεις της παρούσας πρόσκλησης και των παραρτημάτων αυτής θα κριθεί ως απαράδεκτη και θα απορριφθεί.

4.2. Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του προσφέροντος στη διαδικασία περιλαμβάνουν επί ποινή αποκλεισμού τα στοιχεία που περιγράφονται ακολούθως:

- 1.Αντίγραφο ασφαλιστικής ενημερότητας για συμμετοχή σε διαγωνισμούς του δημοσίου.
- 2.Αντίγραφο φορολογικής ενημερότητας για κάθε νόμιμη χρήση.
- 3.Πιστοποιητικό ΓΕΜΗ ή αναγνωρισμένου αντίστοιχου φορέα σε ισχύ και πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης από το ΓΕΜΗ, με ημερομηνία έκδοσης είτε τριάντα (30) εργάσιμων ημερών πριν την υποβολή του είτε μεταγενέστερης της κοινοποίησης της παρούσας πρόσκλησης.
- 4.Στοιχεία σύστασης και εκπροσώπησης εταιρείας με τις πιθανές τροποποιήσεις ή για φυσικά πρόσωπα Βεβαίωση Έναρξης Εργασιών Φυσικού Προσώπου Επιτηδευματία.
- 5.Απόσπασμα/τα ποινικού μητρώου των εταίρων ή των μελών του Δ.Σ. - ή του Φυσικού Προσώπου, με ημερομηνία έκδοσης έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους. Σε περίπτωση αναμονής έκδοσης τους, δύναται να προσκομιστεί υπεύθυνη δήλωση του άρθ. 8 παρ. 4 του ν.1599/1986, στην οποία να δηλώνεται ότι ο ανάδοχος δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ.1 άρθρου 73 του ν.4412/2016.
- 6.Υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη απ' το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας, στην οποία θα αναφέρεται ότι δεν έχει επιβληθεί σε βάρος του αναδόχου η οριζόντια ρήτρα αποκλεισμού σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 74 του ν.4412/2016.
- 7.Υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας, στην οποία θα δηλώνεται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της παρούσας πρόσκλησης.
- 8.Υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη απ' το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας με το ακόλουθο περιεχόμενο: «Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι : (α) ο Ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία· (β) ο Ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου· (γ) ούτε ο υπεύθυνος δηλώνων ούτε η εταιρεία που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο(α) ή (β) παραπάνω, (δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο Ανάδοχος τον οποίον εκπροσωπώ».

Οι υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της παρούσας πρόσκλησης (άρθρο 80 παρ.12 του ν.4412/2016, όπως προστέθηκε με την παρ.7αδ του άρθρου 43 του ν.4605/2019).

Τα ανωτέρω πιστοποιητικά γίνονται αποδεκτά εφόσον είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής

τους, άλλως στην περίπτωση που δεν αναφέρεται ο χρόνος ισχύος, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους (άρθρο 80 παρ.12 του ν.4412/2016, όπως προστέθηκε με την παρ.7αδ του άρθρου 43 του ν.4605/2019).

4.3.Περιεχόμενα Φακέλου «Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών

Η Οικονομική Προσφορά πρέπει να περιλαμβάνει :

Προσφερόμενη τιμή για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων και επέκτασής του, με τη δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου.

Στην ανωτέρω τιμή συμπεριλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για την παροχή υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που θα προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Η προσφερόμενη τιμή είναι σταθερή καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζεται.

Ως απαράδεκτη θα απορριφθεί η προσφορά εφόσον:

- α) δε δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα,
- β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016
- γ) η συνολική τιμή άνευ Φ.Π.Α υπερβαίνει τον συνολικό προϋπολογισμό άνευ Φ.Π.Α της παρούσας πρόσκλησης.

4.4.Χρόνος ισχύος της προσφοράς

Η προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον προσκαλούμενο οικονομικό φορέα για **εξήντα (60) μέρες** από την κατάθεσή της.

Προσφορά που αναφέρει χρόνο ισχύος μικρότερο των **εξήντα (60) ημερών** απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Η αναγραφή του χρόνου ισχύος της προσφοράς είναι υποχρεωτική.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, πριν από τη λήξη της σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 παρ. 1α του ν. 4412/2016, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

Οικονομικά Στοιχεία του Έργου – Τρόπος Πληρωμής

Η προσφορά υποβάλλεται υποχρεωτικά για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών, επί ποινή αποκλεισμού, για λόγους διασφάλισης της συμβατότητας και εφαρμογής ενιαίων πρακτικών διαχείρισης της σύμβασης.

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Εσωτερικών.

Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **εκατόν δεκαέξι χιλιάδων ευρώ (116.000,00 €), χωρίς ΦΠΑ**, ήτοι στο ποσό των **εκατόν σαράντα τριών χιλιάδων οκτακοσίων σαράντα ευρώ (143.840,00 €), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%**.

Η δαπάνη της παρούσας σύμβασης θα βαρύνει τις πιστώσεις του τακτικού προϋπολογισμού εξόδων του Υπουργείου Εσωτερικών, ως εξής:

α) Τον ΑΛΕ 2420389001 «Λοιπές αμοιβές και έξοδα συντηρήσεων και επισκευών», του Ειδικού Φορέα (Ε.Φ.) 1007-206, οικονομικών ετών 2026 και 2027, μέχρι του ποσού των **πενήντα έξι χιλιάδων ευρώ (56.000,00€), χωρίς ΦΠΑ**, ήτοι **εξήντα εννέα χιλιάδων τετρακοσίων σαράντα ευρώ (69.440,00€), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%**, για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων, για χρονικό διάστημα δώδεκα (12) μηνών.

β) Τον ΑΛΕ 3140301001 «Πληρωμές για αγορές λογισμικού υπολογιστών», του Ειδικού Φορέα (Ε.Φ.) 1007-206, οικονομικού έτους 2026, μέχρι του ποσού των **εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000,00€), χωρίς ΦΠΑ**, ήτοι **εβδομήντα τεσσάρων χιλιάδων τετρακοσίων ευρώ (74.400,00€), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%**, για την επέκταση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Ψηφιακής Προέγκρισης Αιτημάτων Ληξιαρχικών Μητρώων, με τη δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής Ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Ραντεβού και Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων Ειδικού Ληξιαρχείου.

Η πληρωμή της αναδόχου εταιρείας θα πραγματοποιηθεί με την έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής στο όνομά της, κατόπιν της παραλαβής των σχετικών παραδοτέων από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής, της έκδοσης του αντίστοιχου πρωτοκόλλου παραλαβής και της υποβολής του προβλεπόμενου ηλεκτρονικού τιμολογίου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6

Προστασία προσωπικών δεδομένων - Υποχρέωση εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει, υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνη επεξεργασίας, το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

Ι. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό I) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Ο φορέας στον οποίο η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστηθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής, dpo@ypes.gov.gr

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται, τόσο κατά τη διάρκεια ισχύος της υπογραφείσας σύμβασης, όσο και μετά τη λήξη ή καταγγελία της, να χρησιμοποιεί τα στοιχεία και τις πληροφορίες που θα του γνωστοποιηθούν ή που θα περιέλθουν σε γνώση του μόνο για το σκοπό της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του που απορρέουν από την υπογραφείσα σύμβαση και να μην τα γνωστοποιεί παρά μόνο σε πρόσωπα που εμπλέκονται άμεσα στην εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων και είναι απαραίτητο να γνωρίζουν τα εν λόγω στοιχεία, τα οποία με δική του ευθύνη εποπτεύει ως προς την εφαρμογή από το μέρος τους των υποχρεώσεων του αναδόχου.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον ν.4624/2019, όπως ισχύει, καθώς και από τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της Οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων/General Data Protection Regulation– GDPR).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να ακολουθεί κάθε επιπλέον έγγραφη οδηγία ή ενημέρωση για την ασφάλεια των πληροφοριών που θα δοθεί από την Αναθέτουσα Αρχή. Επίσης θέτει στη διάθεση της αρμόδιας Οργανικής Μονάδας της Αναθέτουσας Αρχής κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνει για την τήρηση των υποχρεώσεων που περιγράφονται στο άρθρο αυτό, επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους σε οποιονδήποτε προσωπικό υπολογιστή ή φορητό αποθηκευτικό μέσο του που βρίσκεται στην υπηρεσία για λόγους ασφάλειας και προστασίας των πληροφοριακών συστημάτων και των δεδομένων τους.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να διασφαλίζει όλα τα πληροφοριακά στοιχεία στους χώρους, που θα προσδιορίζονται στη Σύμβαση και στους ανθρώπους, που ασχολούνται με το Έργο, αποκλειόμενης της διαφυγής, διαρροής ή μεταφοράς σε άλλα άτομα, χώρους ή εταιρείες.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή για τα λαμβανόμενα, στην κατεύθυνση αυτή μέτρα. Εάν οποιαδήποτε στιγμή, υπάρξουν ενδείξεις ότι έχουν διαρρεύσει ή πρόκειται να διαρρεύσουν πληροφορίες, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα, το αργότερο εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, την αρμόδια Οργανική Μονάδα της Αναθέτουσας Αρχής καθώς και τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής, dpo@ypes.gov.gr. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος υποχρεούται, ως εκτελών την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να εκτελεί την εργασία κατ' εντολή της Αναθέτουσας Αρχής, και να βαρύνεται αναλόγως με όλες τις υποχρεώσεις της Αναθέτουσας Αρχής, που προκύπτουν από τις διατάξεις της Ελληνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως αυτή ισχύει. Σε κάθε περίπτωση παράβασης των ως άνω υποχρεώσεων του Αναδόχου, πέραν από τα ειδικά προβλεπόμενα στη διακήρυξη ή τη Σύμβαση, που θα υπογραφεί ισχύουν και οι κυρώσεις του ισχύοντος νομικού πλαισίου.

Σε περίπτωση που υπάρξει διαρροή πληροφοριών, η οποία οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη του Αναδόχου ή/και των μελών της Ομάδας Έργου, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να κάνει χρήση των διατάξεων «περί πνευματικής ιδιοκτησίας», να κοστολογήσει και να απαιτήσει πληρωμή για όλες τις άμεσες και έμμεσες, θετικές ή αποθετικές ζημιές, που θα έχει κατά περίπτωση υποστεί, καθώς επίσης και να προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης, εξαιτίας υπαιτιότητας του Αναδόχου, κηρύσσοντάς τον έκπτωτο .